



Protocoles du service de transport en commun du lac O'Hara
Réservations, droits et relations d'affaires

Parcs Canada administre un service de navette public qui donne accès au lac O'Hara, dans le parc national Yoho. Ce service répond avant tout aux besoins des visiteurs diurnes, des campeurs et des clients du Club alpin du Canada. Les clients du Lake O'Hara Lodge peuvent aussi y avoir recours s'ils le désirent, mais leurs besoins sont en grande partie satisfaits par le service de transport de l'hôtel. Le service de navette est assuré par une tierce partie en vertu d'un contrat avec Parcs Canada.

Bien qu'il soit possible de gagner à pied le secteur du lac O'Hara, la plupart des visiteurs qui s'y rendent pour la journée ou pour un plus long séjour empruntent la navette. Par conséquent, un service de transport qui tient compte de la capacité d'accueil du Lake O'Hara Lodge, des installations du Club alpin du Canada et du camping du Lac-O'Hara constitue un moyen efficace de maintenir l'activité humaine à un niveau raisonnable.

Il s'est avéré nécessaire de mettre sur pied un système de réservation de la navette et de répartition des places entre les groupes d'utilisateurs afin d'éviter les conflits et d'assurer un degré de satisfaction élevé de la clientèle.

Politique

Parcs Canada est chargé de veiller à ce que l'entrepreneur qui assure le service de navette réponde aux exigences du contrat.

La politique de Parcs Canada sur les recettes régit la perception et la gestion des droits.

Le principe d'équité, de transparence et de traitement égal de tous les visiteurs du lac O'Hara s'applique.

Parcs Canada est responsable de la gestion et de l'administration quotidienne des quotas d'activité diurne au lac O'Hara et du système de répartition des places qui en découle.

Parcs Canada peut augmenter le nombre de places attribuées à un groupe d'utilisateurs lorsque des places sont libres dans la navette :

- si les utilisateurs concernés ont des réservations pour un départ ultérieur;
- s'ils sont en attente et peuvent être comptés dans le quota quotidien pour l'activité diurne;
- si des changements mineurs doivent être faits pour maintenir l'intégrité des groupes;
- pour une autre raison impérieuse.





Procédures opérationnelles et relations d'affaires

1. 0 Activité diurne [maximum de 42]

Quota quotidien : de juin à septembre

Groupe d'utilisateurs	8 h 30	10 h 30	15 h 30	17 h 30
•Réserv. [31]	20	11		
•En attente	places inutilisées	quota	0	0

Quota quotidien : octobre

Groupe d'utilisateurs	10 h	15 h
Visiteurs diurnes	20	0

Droits de réservation et annulations

Le bureau des réservations de Parcs Canada accepte les réservations téléphoniques d'un maximum de 31 visiteurs diurnes jusqu'à trois mois civils avant le jour de leur visite. Les droits de réservation exigés sont de 11,70 \$ par groupe, et il ne peut y avoir plus de six personnes par groupe. Les droits exigés pour le transport en navette (aller-retour) sont de 14,70 \$ pour les adultes et de 7,30 \$ pour les jeunes (de six à 16 ans). Les enfants de cinq ans et moins peuvent prendre la navette gratuitement. Les enfants de moins de deux ans ne sont pas compris dans les quotas.

Chaque groupe reçoit par la poste une confirmation écrite de la réservation ainsi qu'une fiche d'information, sauf dans le cas d'une réservation de dernière minute, où des instructions sont données de vive voix.

Si une réservation est annulée avant 16 h, quatre jours à l'avance, tous les droits sont remboursés, à l'exception des droits de réservation. Si l'annulation est faite moins de quatre jours avant la visite, les droits sont remboursés, mais des frais administratifs de 11,70 \$ sont retenus, en plus des droits de réservation.

Des changements peuvent être apportés jusqu'à 16 h la veille de la visite.

Les visiteurs diurnes, y compris les alpinistes qui bivouaquent, peuvent attendre dans l'aire de départ de la navette du lac O'Hara avant les départs de 8 h 30 et de 10 h 30 au cas où des visiteurs ne se présenteraient pas ou que le quota pour l'activité diurne ne serait pas atteint. Les droits de transport qui s'appliquent sont les mêmes, mais aucun droit de réservation n'est perçu. Les réservations peuvent être payées comptant ou par carte de crédit.

Les visiteurs diurnes qui dépassent les quotas de la navette peuvent se rendre dans le secteur du lac O'Hara ou en revenir à pied. Ceux qui sont arrivés à pied et souhaitent quitter le secteur en navette doivent payer au conducteur des droits de 9,75 \$ pour les adultes et de 4,75 \$ pour les jeunes (en argent comptant). Les enfants de cinq ans et moins peuvent prendre la navette gratuitement. Les passagers qui quittent le secteur, y compris ceux qui ont payé le tarif aller simple, prennent place dans la navette selon l'ordre de leur arrivée et en fonction des places disponibles.



1.2 Guides autorisés, entreprises commerciales et clients

Quota quotidien : de juin à septembre

Groupe d'utilisateurs	8 h 30	10 h 30	15 h 30	17 h 30
•Guides et clients	11	0		
•En attente	places inutilisées	quota	0	0

Quota quotidien : octobre

Groupe d'utilisateurs	10 h	15 h
•Guides et clients	11	0
•En attente	places inutilisées	quota

Droits de réservation et annulations

Six des 11 places disponibles pour les groupes commerciaux dans la navette de 8 h 30 peuvent être réservées par téléphone jusqu'à trois mois civils à l'avance; les places demeurées libres sont offertes au public à partir de 10 h chaque jour. Les cinq autres places disponibles pour les groupes commerciaux dans la navette de 8 h 30 peuvent être réservées par téléphone 24 heures à l'avance; les places demeurées libres seront offertes aux passagers en attente.

Les entreprises autorisées peuvent uniquement réserver des places parmi celles qui sont destinées aux groupes commerciaux. Elles doivent absolument faire les réservations en leur propre nom.

Les groupes commerciaux ne peuvent comprendre plus de six personnes.

Les droits exigés sont de 14,70 \$ pour les adultes et de 7,30 \$ pour les jeunes (de six à 16 ans) pour le transport en navette (aller-retour) ainsi que de 11,70 \$ pour la réservation du groupe. Les enfants de cinq ans et moins peuvent prendre la navette gratuitement. Les enfants de moins de deux ans ne sont pas compris dans les quotas.

Chaque groupe reçoit par la poste une confirmation écrite de la réservation ainsi qu'une fiche d'information, sauf dans le cas d'une réservation de dernière minute, où des instructions sont données de vive voix.

On peut annuler une réservation en laissant un message au 250-343-6433. Les droits ne sont pas remboursés en cas d'annulation faite moins de sept jours avant la date de la visite. Des frais de 11,70 \$ sont exigés dans le cas d'une annulation faite au moins sept jours à l'avance.



2.0 Activité nocturne [90 places en avant-midi]

2.1 Campeurs

Répartition des places en avant-midi [58] : de juin à septembre

Groupe d'utilisateurs	8 h 30	10 h 30	15 h 30	17 h 30
Campeurs	18	32	pas de limite	pas de limite

Répartition des places en avant-midi et en après-midi [12/24] : octobre

Groupe d'utilisateurs	10 h	15 h
Campeurs	22	30

Remarque : Étant donné que l'horaire de la navette est allégé en octobre, il y a répartition des places entre les groupes d'utilisateurs en après-midi.

Droits de réservation et annulations

Le bureau des réservations de Parcs Canada accepte les réservations téléphoniques de 30 emplacements de camping jusqu'à trois mois civils avant le début du séjour. Chaque réservation est limitée à un maximum de deux emplacements de camping pour trois nuits consécutives, avec une tente par emplacement. Le permis de camping et d'accès à l'arrière-pays coûte 9,80 \$ par adulte. On peut également se procurer un permis d'accès à l'arrière-pays annuel pour la somme de 68,70 \$ par adulte. Les droits exigés sont de 14,70 \$ pour les adultes et de 7,30 \$ pour les jeunes (de six à 16 ans) pour le transport en navette (aller-retour) et de 11,70 \$ pour la réservation du groupe. Les droits peuvent être payés comptant ou par carte de crédit.

Les enfants de cinq ans et moins peuvent prendre la navette gratuitement. Les enfants de moins de deux ans ne sont pas compris dans les quotas. Les alpinistes qui bivouaquent et réservent à l'avance sont compris dans les quotas de campeurs.

Chaque groupe reçoit par la poste une confirmation écrite de la réservation ainsi qu'une fiche d'information, sauf dans le cas d'une réservation de dernière minute, où des instructions sont données de vive voix.

Les campeurs qui repartent avant la date prévue peuvent demander un remboursement. Si la demande est faite avant 10 h, la portion inutilisée du permis d'accès à l'arrière-pays leur est remboursée, moins des frais d'administration de 11,70 \$.

Les groupes qui annulent leur réservation de camping avant 16 h, quatre jours à l'avance, obtiennent un remboursement complet, moins les droits de réservation et des frais d'administration supplémentaires de 11,70 \$. Les groupes qui annulent leur réservation moins de quatre jours à l'avance obtiennent un remboursement, moins les droits de réservation, des frais d'administration de 11,70 \$ pour l'annulation et le coût du permis d'accès à l'arrière-pays pour la première nuit.

Des changements peuvent être faits jusqu'à 16 h la veille de la visite.

Les campeurs qui n'ont pas de place réservée dans la navette peuvent se rendre dans le secteur à pied ou attendre dans l'aire de départ de la navette avant les départs de 8 h 30, de 10 h 30, de 15 h 30 et de 17 h 30 au cas où il resterait des places ou que des visiteurs ne se présenteraient pas. Les droits d'accès à l'arrière-pays et de transport qui s'appliquent sont les mêmes que pour les autres visiteurs, mais aucun droit de réservation n'est perçu.



2.2 Utilisateurs des refuges du Club alpin du Canada

Répartition des places en avant-midi [24] : de juin à septembre

Groupe d'utilisateurs	8 h 30	10 h 30	15 h 30	17 h 30
Utilisateurs des refuges du Club alpin du Canada	16	16	pas de limite	pas de limite

Répartition des places en avant-midi et en après-midi [12/24] : octobre

Groupe d'utilisateurs	10 h	15 h
Club alpin du Canada	16	30

Remarque : 1. Étant donné que l'horaire de la navette est allégé en octobre, il y a répartition des places entre les groupes d'utilisateurs en après-midi.
2. Ces places sont réservées aux utilisateurs des refuges, aux gardiens, aux employés et aux membres des équipes de travail du Club alpin du Canada.

Droits de réservation, changements et annulations

Le bureau du Club alpin du Canada gère son propre service de réservations pour les séjours dans les refuges en tenant compte des quotas quotidiens qui lui sont attribués dans la navette.

Chaque jour avant 16 h, le bureau du Club alpin du Canada envoie au bureau des réservations de Parcs Canada un courriel indiquant le nombre de visiteurs attendus le lendemain, leur nom et l'heure à laquelle ils comptent prendre la navette. Il doit aussi fournir des renseignements sur les groupes, p. ex., s'ils détiennent un permis d'accès à l'arrière-pays ou un laissez-passer pour la navette, quelle sera la durée de leur séjour et quel refuge ils occuperont. Des ajouts à cette liste peuvent être faits après 16 h par courriel ou par téléphone.

Au début de la saison, le Club alpin du Canada fournit à Parcs Canada la liste de tous les gardiens, porteurs et membres des équipes de travail. Cette liste doit être tenue à jour pendant toute la saison.

Le personnel de Parcs Canada utilise ces renseignements pour cocher les noms des utilisateurs et des employés du Club alpin du Canada à leur arrivée dans l'aide de départ de la navette.

Une fois par mois, Parcs Canada facture au Club alpin du Canada le transport de tous les passagers dont le nom figure sur les listes (y compris ceux qui ne se présentent pas). Ces données mensuelles sont vérifiées et signées par le superviseur de l'équipe de Parcs Canada et le gestionnaire du Club alpin du Canada, puis soumises aux Finances de Parcs Canada. Le personnel des Finances facture les services au Club alpin du Canada sur la base de ces statistiques mensuelles vérifiées.

Les clients du Club alpin du Canada peuvent se procurer un permis d'accès à l'arrière-pays; le tarif est de 9,80 \$ pour les adultes. Ils peuvent également acheter un permis d'accès à l'arrière-pays annuel pour la somme de 68,70 \$ par adulte. Les droits de transport aller-retour sont de 14,70 \$ pour les adultes et de 7,30 \$ pour les jeunes de six à 16 ans; les enfants de cinq ans et moins peuvent prendre la navette gratuitement. Les gardiens, les porteurs et les membres des équipes de travail du Club alpin du Canada n'ont pas à payer pour prendre la navette ou obtenir un permis d'accès à l'arrière-pays, mais ils sont comptés dans les quotas quotidiens.



2.3 Clients du Lake O'Hara Lodge

Répartition des places en avant-midi [30] : de juin à septembre

Groupe d'utilisateurs	8 h 30	10 h30	15 h 30	17 h 30
Lake O'Hara Lodge	4	0	pas de limite	pas de limite

Répartition des places en avant-midi et en après-midi [15/24] : octobre

Groupe d'utilisateurs	10 h	15 h
Lake O'Hara Lodge	4	10

Remarque :
 1. Étant donné que l'horaire de la navette est allégé en octobre, il y a répartition des places entre les groupes d'utilisateurs en après-midi.
 2. Ces places sont réservées pour la clientèle, le personnel et la direction de l'hôtel.

Places réservées pour les besoins opérationnels [4] :

Les places de cette catégorie sont réservées aux conférenciers invités à l'abri Le Relais, aux chercheurs qui visitent le secteur et aux employés de Parcs Canada. Deux places leur sont réservées à bord des deux navettes du matin. Pendant les périodes de pointe, la navette est souvent remplie. Si la demande opérationnelle dépasse le nombre de places prévues, les personnes appartenant à cette catégorie peuvent monter dans la navette si des places sont libres. Cependant, afin de réduire les risques de dépassement du nombre de places et les longues périodes d'attente qui en découlent, il est suggéré :

- d'encourager le personnel opérationnel à prendre la navette aux heures où il y a le plus de places libres pendant la période de pointe de l'été, c'est-à-dire en après-midi, ou si ce n'est pas possible, à 10 h 30, et en dernier recours à 8 h 30;
- d'expliquer au personnel que les places seront accordées en priorité aux visiteurs qui ont des réservations, puis au personnel opérationnel selon l'ordre d'arrivée, et ensuite aux visiteurs en attente;
- d'encourager les organisations à faire des réservations en tenant compte du nombre de places qui leur est attribué quand il est indispensable que leurs représentants arrivent dans le secteur à une heure particulière.

Gestion et administration des services de transport du lac O'Hara

Parcs Canada est responsable de la gestion et de l'administration des services de navette. La présente section décrit les rôles respectifs du personnel de Parcs Canada, des intervenants du secteur, des visiteurs et du personnel du service de transport ainsi que les relations entre eux.

Le personnel de Parcs Canada établit des fiches de renseignements détaillées sur l'achalandage de la navette, à partir de dénombrements réels et d'un contrôle de tous les visiteurs inscrits. Ces renseignements servent de base pour la gestion des quotas quotidiens et de la répartition des places et pour la facturation des services au Club alpin du Canada et au Lake O'Hara Lodge.

L'entrepreneur est chargé d'assurer un service de navette sécuritaire et courtois aux visiteurs du lac O'Hara. En cas d'absence d'un préposé de Parcs Canada au lac O'Hara, il incombe au conducteur d'autobus de juger de la manière de traiter avec les visiteurs qui ne se conforment pas aux restrictions concernant le transport des bagages.



Les visiteurs accompagnés d'un chien doivent le tenir en laisse et circuler à pied tant à leur arrivée dans le secteur qu'à leur départ.

Tous les utilisateurs de la navette doivent être informés par leurs hôtes (Parcs Canada, le Club alpin du Canada ou le Lake O'Hara Lodge) qu'ils doivent arriver au moins 20 minutes avant l'heure prévue du départ de la navette.

Lignes directrices sur la manutention des bagages

Étant donné l'espace limité pour le transport de bagages et le cadre rustique des installations d'hébergement au lac O'Hara, des lignes directrices ont été élaborées en ce qui a trait au nombre, à la taille, au poids et à la nature des effets personnels autorisés. Il incombe aux visiteurs de prendre connaissance des renseignements sur la planification du séjour et de bien se préparer à leur séjour dans le secteur du lac O'Hara. Parcs Canada n'accorde aucun remboursement aux visiteurs qui doivent renoncer à leur voyage pour avoir apporté de l'équipement ou des articles interdits. Les employés de Parcs Canada s'en remettent à leur jugement pour composer le mieux possible avec les visiteurs qui ne se conforment pas à ces exigences. Il incombe au Club alpin du Canada et au Lake O'Hara Lodge d'informer leurs clients des lignes directrices sur les bagages.

Club alpin du Canada et terrain de camping : Les clients sont encouragés à apporter au plus deux valises ou sacs, dont les dimensions linéaires (obtenues en additionnant la longueur, la largeur et la hauteur) ne dépassent pas 158 cm, aucun sac ne pesant plus de 25 kg. Les clients sont aussi encouragés à utiliser des valises à parois souples, des sacs de sport et des sacs à dos. Les articles suivants sont interdits et ne seront pas transportés par le service de navette du lac O'Hara :

- glacières
- bacs de rangement à parois rigides [contenants de rangement Tupperware]
- articles contenus dans des sacs en plastique (sacs à déchets)
- articles non emballés
- chaises portatives et meubles de jardin
- radios portatives
- instruments de musique [terrain de camping seulement]

Aller simple

Les tarifs aller simple s'appliquent pour les visiteurs qui n'ont pas acheté de billet de retour et qui veulent partir en navette. Pour répondre aux besoins opérationnels de l'hôtel, plusieurs billets peuvent lui être vendus à l'avance. Le reste des places aller simple est vendu par le conducteur de la navette selon l'ordre d'arrivée des visiteurs.

Il peut arriver que des randonneurs ne puissent pas ou ne veuillent pas payer leur passage. Ces passagers doivent être autorisés à bord. Les conducteurs doivent cependant les encourager à payer selon un régime basé sur la confiance et leur remettre de l'information sur les divers modes de paiement proposés.



Gestion des places

Les places disponibles dans les autobus sont gérées selon un système de réservation bien établi.

Les navettes qui quittent le secteur continuent cependant à faire monter des passagers à l'hôtel, à l'abri Le Relais et au terrain de camping. L'embarquement se fait selon l'ordre d'arrivée des passagers. Pour des raisons d'équité, il est habituellement nécessaire de former une file d'attente au Relais. Les groupes de campeurs qui veulent être certains de partir à une heure de pointe peuvent prendre la navette à l'abri Le Relais; dans ce cas, le groupe complet doit embarquer au Relais avec son équipement. Étant donné que la demande est moins forte aux autres points d'embarquement, il n'est pas nécessaire pour les visiteurs d'y faire la queue.

Parcours supplémentaires et autobus nolisés

Le contrat de transport en commun actuel prévoit un total de 12 trajets aller-retour supplémentaires. Ces trajets sont ajoutés à l'horaire pour compléter le service régulier pendant les périodes de pointe de l'été et de l'automne.

Parcs Canada s'entend avec les parties intéressées pour mettre à l'horaire un parcours non utilisé dans les limites du contrat ou pour ajouter un autobus nolisé afin de répondre aux besoins particuliers d'un client.

Les autobus nolisés sont habituellement demandés en présence de plusieurs groupes nombreux, de sorte que le nombre de places normalement disponibles est dépassé. Les demandes d'autobus nolisés doivent être faites au moins deux semaines à l'avance aux services de réservation de Parcs Canada. En plus de réserver un autobus nolisé pour l'arrivée d'un groupe dans le secteur, le Club alpin du Canada et le Lake O'Hara Lodge doivent coordonner le départ de leurs groupes avec le personnel de Parcs Canada, pour éviter qu'un groupe ne dérange les autres visiteurs. Il s'agira probablement de répartir les membres du plus grand groupe entre deux ou trois départs. Le coût d'un autobus nolisé en provenance ou à destination du lac est de XXXX (à déterminer).

Remarque : Lorsqu'un groupe ne nolisé pas d'autobus pour le trajet de retour et que Parcs Canada doit ajouter un départ supplémentaire pour répondre à la demande, le coût du trajet supplémentaire est facturé à l'organisation responsable.

Dernière mise à jour de la fiche d'information : avril 2014